

## DAFTAR ISI

	Halaman
Halaman Judul.....	i
Pengesahan Tesis.....	ii
Sertifikasi.....	iii
Abstract.....	iv
Abstraksi.....	v
Kata Pengantar.....	vi
Daftar Isi.....	xiii
Daftar Tabel.....	x
Daftar Gambar.....	xi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	9
1.3 Tujuan dan Kegunaan Penelitian.....	10
1.3.1 Tujuan Penelitian.....	10
1.3.2 Kegunaan Penelitian.....	10
BAB II TELAAH PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN MODEL .....	12
2.1 Telaah Pustaka.....	12
2.1.1 Loyalitas Pelanggan.....	12
2.1.2 Kepuasan Pelanggan.....	13
2.1.3 Kualitas Produk.....	15
2.1.4 Kualitas Pelayanan.....	19
2.2 Hubungan Antar Variabel.....	26
2.2.1 Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan .....	26
2.2.2 Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	26
2.2.3 Pengaruh Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan....	32
2.3 Penelitian Terdahulu.....	33
2.4 Kerangka Pemikiran.....	34
2.5 Hipotesis.....	35
2.6 Dimensionalisasi Variabel.....	36
2.5.1 Variabel Kualitas Produk.....	36
2.5.2 Variabel <i>Reliability</i> .....	36
2.5.3 Variabel <i>Responsiveness</i> .....	37
2.5.4 Variabel <i>Assurance</i> .....	38
2.5.5 Variabel <i>Empathy</i> .....	38
2.5.6 Variabel <i>Tangibles</i> .....	39
2.5.7 Variabel Kepuasan Pelanggan.....	40
2.5.8 Variabel Loyalitas Pelanggan.....	40
BAB III METODE PENELITIAN.....	42
3.1 Desain Penelitian.....	42

3.2 Jenis dan Sumber Data.....	43
3.3 Populasi dan Sampel.....	43
3.3.1 Populasi.....	43
3.3.2 Sampel .....	43
3.4 Metode Pengumpulan Data.....	45
3.5 Teknik Analisis Data.....	45
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>54</b>
4.1 Deskripsi Obyek Penelitian.....	54
4.1 Gambaran Umum Responden.....	55
4.1 Deskripsi Variabel.....	57
4.1 Analisis Data.....	60
4.1 Asumsi-Asumsi SEM.....	65
4.1 Analisis Structural Equational Modeling (SEM).....	71
<b>BAB V KESIMPULAN DAN IMPLIKASI KEBIJAKAN.....</b>	<b>76</b>
5.1 Kesimpulan.....	76
5.1.1 Ringkasan Penelitian .....	76
5.1.2 Kesimpulan Hipotesis .....	77
5.1.2.1 Pengaruh Kualitas Produk terhadap Kepuasan Pelanggan.....	77
5.1.2.2 Pengaruh <i>Reliability</i> terhadap Kepuasan Pelanggan.....	77
5.1.2.3 Pengaruh <i>Responsiveness</i> terhadap Kepuasan Pelanggan.....	78
5.1.2.4 Pengaruh <i>Assurance</i> terhadap Kepuasan Pelanggan.....	78
5.1.2.5 Pengaruh <i>Empathy</i> terhadap Kepuasan Pelanggan.....	79
5.1.2.6 Pengaruh <i>Tangibles</i> terhadap Kepuasan Pelanggan.....	79
5.1.2.7 Pengaruh Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan.....	79
5.2 Implikasi Teoritis.....	80
5.3 Implikasi Manajerial.....	81
5.4 Saran.....	82
5.5 Agenda Penelitian Mendatang.....	83

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR RIWAYAT HIDUP